

Prenota direttamente!

Nel rapporto tra l'ospite e l'albergatore, così come in qualsiasi altro campo della vita, il contatto diretto contribuisce a rafforzare e a personalizzare la relazione.

Inoltre, la relazione diretta consente agli ospiti di ricevere informazioni di prima mano in merito alle disponibilità, alla possibilità di soddisfare richieste specifiche e di beneficiare di eventuali offerte speciali o servizi e condizioni particolari".

Federalberghi, insieme ad Hotrec - la confederazione europea delle imprese alberghiere e della ristorazione - ed alle associazioni alberghiere di tutti i paesi europei, promuove la campagna "PRENOTA DIRETTAMENTE" / "BOOKDIRECT".

Il messaggio è stato lanciato su scala continentale e può dunque contare su un'enorme cassa di risonanza costituita da quasi 600.000 strutture, che hanno una capacità ricettiva di oltre 30 milioni di posti letto, ed



ogni anno accolgono 880 milioni di turisti, con un miliardo e quattrocento milioni di pernottamenti.

Tutti coloro che desiderano partecipare alla campagna possono ottenere gratuitamente il logo, richiedendolo alle associazioni alberghiere aderenti a Federalberghi o scaricandolo dal sito internet www.hotrec.eu/bookdirect.

S O M M A R I O

Prenota direttamente
Buone prassi sulla disintermediazione
Denaro contante
Nuova disciplina delle prestazioni occasionali
Esonero contributivo per le nuove assunzioni
Contributo di sistema per l'anno 2018

follow us on
twitter
FAIAT FLASH

Quindicinale di informazione tecnico-professionale per FEDERALBERGHI a cura di ISTA Istituto Internazionale di Studi, Documentazione e Promozione Turistico-Alberghiera Direttore Responsabile Alessandro Massimo Nucara Redazione ed Amministrazione via Toscana, 1 00187 Roma tel. 0642034610 - telefax 0642034690 - Diffusione 27.000 copie online - disponibile anche su www.federalberghi.it

Allo stesso indirizzo è disponibile anche un'ampia gamma di materiali promozionali (adesivi, vetrofanie, depliant, bandiere, roll-up, blocchi per appunti, appendiporta, sottobicchieri, etc.).

Tutti gli strumenti sono disponibili in diciassette lingue: ceco, croato, finlandese, francese, greco, inglese, italiano, lettone, lituano, norvegese, olandese, polacco, slovacco, svedese, tedesco, turco e ungherese.

Inoltre, HOTREC, con la collaborazione di Federalberghi e delle altre associazioni nazionali degli alberghiere, ha elaborato una lista di buone prassi che gli alberghi possono adottare per rafforzare la propria capacità di distribuzione diretta e, così facendo, diminuire la dipendenza dagli intermediari e

gli effetti economici delle alte commissioni pagate ai portali di prenotazione.

I temi trattati spaziano in varie direzioni gestionali, che riguardano le competenze possedute in tema di web, il profilo dell'albergo, l'ottimizzazione del sito, il controllo dei prezzi e delle disponibilità, la visibilità online delle tariffe e delle offerte, la cura delle relazioni con la clientela, la gestione delle recensioni, l'utilizzo dei social media.

Sono tutte le aree su cui riflettere per identificare le migliorie in grado di incentivare le prenotazioni dirette, e quindi riuscire a ricreare una migliore marginalità.

Le domande sono tante, e tutte molto importanti.



Nella pagina seguente, ne riportiamo alcune per indicare il potenziale effetto di una riflessione sulle molteplici aree di miglioramento possibili.



Questo interessante strumento di analisi può essere utilizzato per effettuare un'autovalutazione della situazione aziendale, che è fondamentale per individuare aree di intervento

prioritarie sul tema della prenotazione diretta ed in particolare sulla presenza dell'albergo sul web, la fruibilità del suo sito e i servizi che in esso sono esposti ai potenziali clienti.

Lo strumento può anche essere utilizzato per individuare aree di competenza da inserire nell'organico dell'albergo, software necessari, training su nuovi compiti e mansioni, che possono dare nel medio periodo risultati di profittabilità ampiamente soddisfacenti.

Gli associati possono chiedere all'associazione territoriale di ricevere il testo integrale della checklist, che è stato inviato in allegato alla circolare Federalberghi n. 68 del 2016).



FATTI FURBO!
CONTATTA DIRETTAMENTE
IL TUO HOTEL



BE SMART!
CONTACT YOUR HOTEL
DIRECT

Buone prassi per la distribuzione diretta

(estratto dalla checklist realizzata da Hotrec e Federalberghi)

Il vostro sito ha una garanzia “**miglior prezzo**” con regole chiare e comprensibili destinata agli ospiti che prenotano direttamente (online o offline)?

Accettate i **metodi di pagamento** che gli ospiti preferiscono?

Offrite **benefit** o servizi ai clienti che prenotano direttamente (parcheggio gratuito, giornali gratuiti, upgrade...)?

Offrite **condizioni esclusive** o pacchetti prenotabili unicamente dal vostro sito?

Proponete ai clienti che visitano il vostro sito di contattarvi telefonicamente per avere **offerte speciali** o tariffe più convenienti?

Sapete **quante prenotazioni** e che giro d'affari generate attraverso i diversi siti web di prenotazione e in particolare attraverso il vostro sito?

Riuscite a individuare **da dove è partita** la prenotazione / da quale sito web il cliente ha avviato la prenotazione?

Conoscete il **costo medio** per prenotazione che risulta

da ogni portale di prenotazione e dal vostro sito web (costi mensili, costi di prenotazione, commissioni)?

I vostri dipendenti hanno mai partecipato a **corsi o seminari** relativi al marketing online, alla gestione della reputazione aziendale, al SEM (search engine marketing), all'uso dei social media ecc.?



Sapete **perché** gli ospiti effettuano prenotazioni **presso il vostro hotel**?

Avete identificato chiaramente i **vostrì concorrenti** (a livello locale e regionale)?

Avete “unique selling proposition” (USP, **proposte di vendita uniche**) che vi contraddistinguono dai concorrenti della vostra regione?

Comunicare attivamente queste proposte sul vostro sito?

Rendete l'acquisto il più

facile possibile? Garantite la possibilità di **prenotare in modo semplice** presentando le disponibilità, le date alternative, un'opzione per la prenotazione immediata e i vostri recapiti per ogni offerta e ogni prodotto (tariffe per convegni, offerte speciali per il weekend ecc.)?

Avete un **database degli ospiti** abituali e lo tenete aggiornato?

Contattate i vostri ospiti tramite strumenti di **marketing diretto** (offerte speciali, newsletter...)?

Monitorate separatamente il **traffico web** del sistema di prenotazione del vostro sito?

Incoraggiate i vostri ospiti a **lasciare una recensione** (ad es. con una e-mail dopo il soggiorno, volantini, stand, richieste dirette ecc.) sul vostro sito o su siti esterni (ad es. Google Places, holiday-check, Tripadvisor)?

Usate social media come Facebook, Google+, Twitter o Instagram per attirare l'attenzione sul vostro hotel?

Il vostro hotel ha un **blog**?

I video

Per promuovere le prenotazioni dirette sono stati realizzati anche molti video.

Eccone alcuni, clicca per vederli:

- “fatti furbo” prodotto da **Federalberghi**

- “stop clicking around” prodotto da **Hilton**

- il video prodotto da **IHG**

- il video prodotto da **Ramada**

legislativo

Denaro contante

Il decreto legislativo di recepimento della direttiva europea contro il riciclaggio (decreto legislativo 25 maggio 2017 n. 90) ha confermato il divieto di trasferimento di denaro contante, effettuato a qualsiasi titolo tra soggetti diversi, siano esse persone fisiche o giuridiche, quando il valore oggetto di trasferimento è complessivamente pari o superiore a 3.000 euro.

È stato invece abbassato da 15.000 a 10.000 euro il limite per i pagamenti in contanti per l'acquisto di beni e di prestazioni di servizi legate al turismo

da parte di persone fisiche di cittadinanza diversa da quella italiana e comunque diversa da quella di uno dei paesi dell'Unione europea ovvero dello Spazio economico europeo, che abbiano residenza fuori dal territorio dello Stato.

Rimangono fermi gli adempimenti già previsti.

tfr maggio 2017

Il tasso di rivalutazione del trattamento di fine rapporto accantonato e rivalutato al 31 dicembre 2016, da applicarsi in relazione ai rapporti di lavoro che hanno avuto termine nel periodo 15 maggio 2017 - 14 giugno 2017, è pari all'1,223205%.

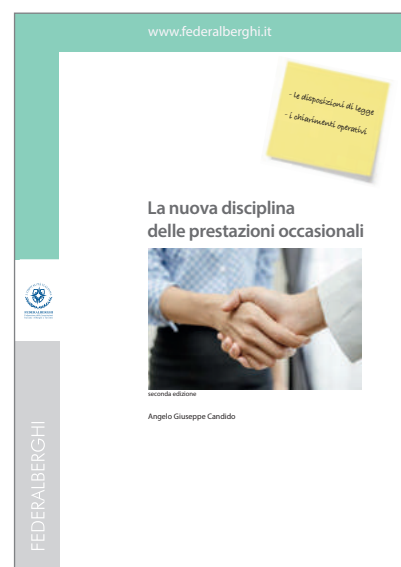
lavoro

Nuova disciplina delle prestazioni occasionali

Facendo seguito all'emanazione dei chiarimenti relativi alle modalità di utilizzo del contratto di prestazione occasionale e del libretto famiglia, gli uffici di Federalberghi hanno realizzato una edizione aggiornata del volume “La nuova disciplina delle prestazioni occasionali”.

La pubblicazione è disponibile nell'area riservata

sul sito internet www.federalberghi.it.



Esonero contributivo per le nuove assunzioni

L'INPS ha diramato i chiarimenti operativi per la fruizione dell'esonero contributivo introdotto dalla legge di bilancio 2017 per i datori di lavoro che assumono studenti che hanno svolto, presso il medesimo datore di lavoro, attività di alternanza scuola-lavoro.

Contributo di sistema per l'anno 2018

Sono disponibili le istruzioni operative per la riscossione del contributo di sistema attraverso la convenzione Federalberghi / INAIL.

